



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en instituciones educativas públicas” -  
Revisión Sistemática entre los años 2010 a 2019.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Delicia Soledad Gomez Vega  
Vilma Maribel Soto Raico

**Asesor:**

Mg. Saraí Nelly Samán Chingay

Cajamarca - Perú

2020

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II.METODOLOGÍA.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO III.RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>51</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Buscadores Académicos.....	<b>12</b>
<b>Tabla 2</b> Revisiones Sistemáticas.....	<b>14</b>
<b>Tabla3</b> Inclusión.....	<b>25</b>
<b>Tabla 4</b> Según País de Procedencia.....	<b>34</b>
<b>Tabla 5</b> Porcentaje de Artículos Publicados por Base de Datos Consultada.....	<b>35</b>
<b>Tabla 6</b> Porcentaje de Estudios Publicados por Palabra Clave.....	<b>35</b>
<b>Tabla 7</b> Porcentaje de Artículos Publicados según el Tipo de Estudio.....	<b>36</b>
<b>Tabla 8</b> Porcentaje de Estudios Publicados por Tipo de Metodología.....	<b>36</b>
<b>Tabla 9</b> Porcentaje de Artículos Publicados por Idioma.....	<b>37</b>
<b>Tabla 10</b> Código Generado para Estudios Primarios obtenidos de "Redalyc" .....	<b>37</b>
<b>Tabla 11</b> Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de Refseek .....	<b>38</b>
<b>Tabla 12</b> Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Sciencedirect.....	<b>38</b>
<b>Tabla 13</b> Código Generado para Estudios Primarios Obtenidos de "Google Académico”.....	<b>39</b>
<b>Tabla 14</b> Código Generado para Estudios PrimariosObtenidos de "Scielo” .....	<b>39</b>
<b>Tabla 15</b> Análisis Global de los Estudios Primarios.....	<b>40</b>
<b>Tabla 16</b> Comparación Global según Autores del Modelo Servqual en la Calidad de Servicio.....	<b>45</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Porcentaje de Estudios encontrados en Buscadores Académico .....	<b>31</b>
<b>Figura 2</b> Flujograma de los Criterios de Elegibilidad Para un Estudio Primario.....	<b>32</b>
<b>Figura 3</b> Buscadores Académicos Considerados por Año.....	<b>33</b>

## RESUMEN

Esta investigación se basa en estudios publicados entre los años 2010 y 2019, donde se busca identificar, revisar, evaluar y analizar la calidad de servicio mediante el uso del modelo Servqual que refieren a la percepción y expectativas de la calidad de servicio del cliente en instituciones educativas públicas; estudios obtenidos de buscadores académicos como: Fundacionsocialuniversal.org, Google académico, Redalyc, Refseek, Scielo, Sciencedirect y Scopus; encontrándose 27 estudios entre revistas, artículos y tesis, las cuales contienen palabras claves que guardan estrecha relación con el tema de investigación como: Educación, Calidad de servicio, Calidad educativa, percepción y Servqual. Se realizó una clasificación para luego elegir 8 estudios primarios que contienen las 5 palabras claves en idioma español con una antigüedad de 10 años y que guardan relación con la pregunta de investigación ¿Qué se ha investigado y estudiado respecto al modelo Servqual para evaluar la calidad de servicio en instituciones educativas públicas? Encontrándose que el modelo Servqual es el más usado en el ámbito académico y mide la percepción y expectativas de la calidad de servicio del cliente en base a dimensiones e indicadores. Concluyendo que este modelo se basa en las expectativas del cliente con respecto a la calidad del servicio esperado frente al recibido. Como limitante principal, algunos autores dudan de la validez del modelo Servqual por basarse en un cuestionario que recoge información empírica de los clientes.

**PALABRAS CLAVES:** educación, calidad de servicio, calidad educativa, percepción y Servqual

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Chuque, A. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". 6 - 7. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4994>
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. 163. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168>
- Elera, R. (2010). Gestión Institucional Y Su Relación Con La Calidad Del Servicio En Una. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf)
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista de Educación*. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442016000100067&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442016000100067&lang=es)
- López, F., Caridad, M., & Tomé, R. (2016). ¿Cómo se mide la calidad de los servicios de cuidado infantil? *Revista: Banco Interamericano de Desarrollo División de Protección Social y Salud*, 21-23. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-se-mide-la-calidad-de-los-servicios-de-cuidado-infantil-Gu%C3%ADa-de-herramientas.pdf>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revistas de investigación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467661030003>

Vaca, J., Herrera, C., & Vaca, J. (2017). Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en Evaluación y Currículum/ Congreso Internacional de Educación Evaluación*, 5. Obtenido de <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>